

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: X2013232176

UDC_____

厦 门 大 学

工 程 硕 士 学 位 论 文

某市民生服务监督台业务系统的设计与实现

Design and Implementation of People's Livelihood Services

Supervision Desk Management System for a City

占金华

指导教师姓名: 曾 文 华 教 授

专 业 名 称: 软 件 工 程

论文提交日期: 2016 年 3 月

论文答辩日期: 2016 年 4 月

学位授予日期: 2016 年 6 月

指 导 教 师: _____

答辩委员会主席: _____

2016 年 3 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ☒ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

随着我国经济的快速发展，人民的生活水平也得到了很大的提高，生活节奏也无形中加快。许多人民对与自己有切身关系的一些民生服务有了更高的要求。针对这种状况，各地政府应采用现代服务理念和高科技手段，以民生服务中心为依托，联盟社会各类服务单位，共同打造的本地民生服务平台，切实有效地满足居民多样化物质文化生活需要，实现“困有所助、难有所帮、需有所应、供有所求”的总体目标，促进社会和谐发展，增强市民生活的幸福感和满意度。

本课题来源于某市民生服务的实际需求，根据党中央、国务院的要求，针对当前民生服务的弊端和薄弱环节，把广大群众最迫切的需求和期盼作为研发重点，协助各级政府和基层单位构建与民生服务相配套的民生服务监督台业务系统，以解决民生问题为核心，以快捷、方便、满意为宗旨，发挥更为强大的服务功能，为城乡居民提供更全面、更实惠、更贴近的服务。本文设计开发的民生服务监督台业务系统使用 C# 语言开发，运用了 ASP.NET 网页技术，以 Microsoft Visual Studio 2010 作为开发平台，使用的数据库为 SQL Server 2005。系统主要通过人工派单下发各个行政部门进行文件办理及督办，催办等日常行政监督的管理，系统是多部门用户的信息统一录入、统一派遣、反馈、统计、考核等功能，系统采用 B/S 模式系统架构，实现多用户部门异地操作管理信息，从而实现快速有效进行民事事务处理。同时，该系统充分利用计算机的简便、迅速的优点，简化信息系统的管理工作，通过信息化的管理方式实现民生服务监督台业务操作的规范化、自动化，民生服务监督台业务系统结合移动公司目前在移动化信息技术上的平台优势，协助市政府做好民生工作，在各民生单位的配合下，让更多人民群众享受到信息化发展对生活带来的巨大便利。

关键词：民生服务；监督台业务系统；B/S 架构

Abstract

With the rapid development of China's economy, people's living standards have been greatly improved, the pace of life has virtually accelerated. Many people have had personal relations with some of his public services have higher requirements. In view of this situation, Local governments should adopt modern service concept and high-tech means to the people's livelihood service center as the basis, the Union of various social service units together to create local public services platform, effectively meet the diverse residents of material and cultural needs, to achieve "trapped there the aid, somewhat difficult to help, should be required for some demand", the overall goal of promoting the harmonious development of society, enhance well-being and satisfaction of people's lives.

The subject comes from the actual needs of a city's public services, According to the requirements of the CPC Central Committee, the State Council, for the shortcomings of the current public services and weak links, the masses of the most eagerly look forward to as the R & D needs and priorities, to assist all levels of government and grass-roots units Construction and public services supporting the livelihood of service monitoring station business system, in order to solve the livelihood problems as the core, to provide a quick, convenient and satisfactory for the purpose, to play a more powerful services, to provide more comprehensive, more affordable, closer to services for urban and rural residents. In this paper, the design and development of public service supervision desk system developed by C # language, and use ASP.NET as the web technology, Microsoft Visual Studio 2010 as the development platform, SQL Server 2005 as the database. System mainly through artificial hair to send a single file handling under the various administrative departments and supervision, reminders and other daily administrative supervision of management, information system is unified multispectral user input, unified dispatch, feedback,

statistics, assessment and other functions, the system uses B/S mode system architecture, multi-user remote operation department management information, enabling fast and efficient civil transaction. At the same time, the system makes full use simple computer, the advantages of rapid and simplify the management of information systems, public services to achieve standardization supervision station business operations through information management, automation, supervision and public services with a mobile station business systems company is currently in mobile information technology platform advantages to help the municipal government to do the people's livelihood, in collaboration with various units of the people's livelihood, to allow more people to enjoy the great convenience to the development of information technology brought to life.

Key words: People's Livelihood Services; Supervision Desk Management System; B/S Architecture

目 录

第一章 绪论	1
1.1 研究背景和意义	1
1.2 国内外研究现状	2
1.3 本文的主要研究内容	3
1.4 本文的结构安排	4
第二章 相关技术介绍	6
2.1 C/S 与 B/S 模式	6
2.1.1 C/S 模式.....	6
2.1.2 B/S 模式.....	7
2.2 C#语言.....	9
2.3 Visual Studio 2010	10
2.4 ASP.NET	11
2.5 SQL Server 2005.....	12
2.6 本章小结.....	13
第三章 系统需求分析	14
3.1 系统可行性分析	14
3.2 业务流程分析.....	15
3.3 功能性需求.....	17
3.3.1 系统功能模块及描述.....	17
3.3.2 用例图分析.....	18
3.4 非功能性需求.....	22
3.4 本章小结.....	23
第四章 系统设计	25
4.1 系统总体设计.....	25
4.1.1 系统设计原则.....	25

4.1.2 系统体系结构.....	26
4.1.3 系统网络拓扑结构.....	27
4.2 主要功能模块设计	28
4.2.1 系统登录.....	28
4.2.2 信息管理中心.....	30
4.2.3 来电来信管理.....	30
4.2.4 信件统计与评分.....	33
4.2.5 系统应用.....	34
4.2.6 系统维护.....	36
4.3 数据库设计.....	37
4.3.1 概念结构设计.....	37
4.3.2 逻辑结构设计.....	41
4.3.3 数据库表设计.....	42
4.4 本章小结.....	43
第五章 系统实现与测试.....	46
5.1 系统实现.....	46
5.1.1 系统登录.....	46
5.1.2 信息管理中心.....	47
5.1.3 来电来信管理.....	49
5.1.4 信件统计与评分.....	50
5.1.5 系统应用.....	52
5.1.6 系统维护.....	54
5.2 系统测试.....	55
5.2.1 测试环境.....	55
5.2.2 测试用例与结果.....	56
5.3 本章小结.....	60
第六章 总结与展望.....	61
6.1 总结.....	61
6.2 展望.....	62

参考文献.....	63
-----------	----

致 谢.....	64
----------	----

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

Chapter 1 Introduction	1
1.1 Background and Significance	1
1.2 Overview of Domestic and Foreign	2
1.3 Main Content.....	4
1.4 Organizational Structure.....	5
Chapter 2 Related Technology Introduction	6
2.1 C/S and B/S	6
2.1.1 C/S.....	6
2.1.2 B/S.....	8
2.2 C#.....	9
2.3 Visual Studio 2010	10
2.4 ASP.NET	11
2.5 SQL Server 2005.....	12
2.5 Summary.....	13
Chapter 3 System Requirements Analysis.....	14
3.1 Feasibility Analysis.....	14
3.2 Business Process Analysis.....	15
3.3 System Functional Requirements Analysis.....	17
3.3.1 System Modules and Functional Description	17
3.3.2 Analysis of The Use Case Diagram	18
3.4 System Functional Requirements Analysis.....	22
3.5 Summary	24
Chapter 4 System Design.....	25
4.1 Overall Design of the System	25
4.1.1 Design Principles of System	25

4.1.2 System structure	26
4.1.3 Topological Structure of System	27
4.2 The Main Function Module Design.....	28
4.2.1 System Login	29
4.2.2 Information Management Center	30
4.2.3 Call Letters Management	31
4.2.4 Statistics And Score of Letters	33
4.2.5 System Application	34
4.2.6 System Maintenance	36
4.3 Database Design	37
4.3.1 Conceptual Structure design	37
4.3.2 Logic Structure design	41
4.3.3 Database Table design	42
4.4 Summary	45
Chapter 5 The Implementation and Testing of System	46
5.1 The Implementation of System	46
5.1.1 System Login	46
5.1.2 Information Management Center	47
5.1.3 Call Letters Management	49
5.1.4 Statistics And Score of Letters	50
5.1.5 System Application	53
5.1.6 System Maintenance	54
5.2 The Testing of System	55
5.2.1 The Testing Environment of System	55
5.2.2 The Testing Results and Cases of System	56
5.3 Summary	60
Chapter 6 Conclusion and Prospect	61
6.1 Conclusion	61
6.2 Prospect.....	62

References	63
Acknowledgements.....	64

厦门大学博硕士论文摘要库

第一章 绪论

1.1 研究背景和意义

随着经济水平的提升，老百姓的生活也有了质的飞跃，生活节奏也在无形中加快。许多人民对与自己有切身关系的一些民生服务提出更高要求。这种情况的出现，促进各地政府应采用现代服务理念和高科技手段，以民生服务中心为依托，联盟社会各类服务单位，共同打造的本地民生服务平台，切实有效地满足居民多样化物质文化生活需要，实现“困有所助、难有所帮、需有所应、供有所求”的总体目标，促进社会和谐发展，增强市民生活的幸福感和满意度。

党的十八届三中全会提出，“努力为社会提供多样化服务，更好满足人民需求”是社会事业推进改革创新的重要任务。许多实践也充分证明，加强民生服务的信息化管理，运用高新技术创新和改进服务方式，是提高民生服务质量的必由之路。

目前我国经济社会发展迈入一个全新的时期，国家领导人在政府报告中高度关注改善民生问题。改善民生问题正是要从紧紧抓住事关群众利益的问题办起^[1]。结合移动公司目前在移动化信息技术上的平台优势，协助市政府做好民生工作，在各民生单位的配合下，让更多人民群众享受到信息化发展对生活带来的巨大便利。近几年来，各地为推进民生服务工作做了许多努力，但是还是有一些比较棘手的问题存在：

1. 高新技术运用不够

很多地方没有按照标准规范构建整体运合信息平台，有的地方部门分割、重复建设，往往重形式轻服务、重硬件轻软件，未能充分体现现代信息化技术的强大作用，甚至出现“空壳化”现象。

2. 服务资源缺乏整合

政府部门、基层单位和社会民生服务力量孤立、分散，无法通过统一的信息平台和完善的的服务系统进行调度和配置，难以及时响应居民所需、所困、所求。

3. 服务内容存在局限

政府“配餐”的公共服务与百姓“点餐”相距较大，社会提供的便民服务更难以满足新形势下不同群体多层次、精细化服务需求。

4. 服务方式比较单一

以传统服务方式为主，缺少适应现代生活、不同服务对象的立体化、个性化服务手段和方法，服务水平参差不齐，社会大众的满意度还不高。

5. 服务系统的易用性不够

多数服务都是链接至相关厅局或地市委办局网站首页，用户打开后无法便捷的获取服务。

6. 服务资源的规范性不够

目前多数政府网站的服务主要链接至相关部门、地市政府网站，而这些部门、地市政府网站提供的服务水平参差不齐，缺乏统一的规范，不利于用户使用。

综上所述，当地政府运用先进的服务思想及科学技术，全面整合政务资源、服务资源和信息资源，以社区网格管理为基础，市民服务网站为载体，救助呼叫服务为纽带，服务商联盟服务为支撑，便民服务站为窗口的“五位一体”民生服务模式，实行“一网进社区”、“一站式”的服务，为各级机关提供社会管理创新、新型社区管理、网格智能服务等，为广大市民提供全方位、多元化、立体式便民生活服务。让广大市民的生活越来越便捷，享受政府的完善符合及关爱。

本课题来源于某市民生服务的实际需求，根据党中央、国务院的要求，针对当前民生服务的弊端和薄弱环节，把广大群众最迫切的需求和期盼作为研发重点，协助各级政府和基层单位构建与民生服务相配套的民生服务监督台业务系统，以解决民生问题为核心，以快捷、方便、满意为宗旨，发挥更为强大的服务功能，为城乡居民提供更全面、更实惠、更贴近的服务。只要一个电话，工作人员将立刻根据市民要求挑出最适合市民的服务单位进行对接匹配，服务单位即可给市民提供相关服务及时解决困难，让广大人民群众在民生及发展方面的投诉、建议、求助、协调等服务有路可循。

1.2 国内外研究现状

一个国家的信息化主要一块是政府管理信息化，IT技术已经成了政府部门改革创新的重要途径，其中政务电子化，信息透明化已经成为各国提倡的潮流。克林顿1993年就提出政务电子化，这跟美国的行政改革紧密相连，效果显著。英国在1994年也启动政务电子化，现已达到领先地位。中国也高度重视政务电子化，

上世纪90年代，就启动了重大信息化工程“十二金”，全面部署信息化建设，推行政务电子化、有效开发利用信息资源、促进电商的发展。在建设政务电子推进中，着重要求“推进信息共享和业务协同，统筹规划，整合资源”^[2]。

我国目前民生服务系统建设的覆盖范围和服务水平参差不齐，多数分布在经济发展较快、社会信息化水平较高、市民生活较为富裕的沿海城市和经济特区城市，纷纷利用自身信息化优势，在面向社会公众的政府网站上，实现了教育、就业、医疗、住房、交通、社保等围绕市民生活息息相关的领域，开发建设了民生服务系统，围绕市民的生产生活提供可靠的系统服务，如在教育方面，提供从幼儿园、小学、初中、高中、大学、成人教育、职业教育等一系列的信息服务，解决“上学难”、“费用高”等民生热点问题，基本实现了各类信息的公开透明、服务人性化等建设目标，其他各领域根据自身特色和民生需求，也提供了更加实用、可靠的信息化服务，在信息化爆炸时代，有针对性、有计划、有重点地提供着政府的服务。与此同时，我们也应该看到，民生服务系统建设在我国仍是初步发展阶段，与美国、加拿大、荷兰、新加坡、韩国、日本等信息化发达、电子政务建设成熟的国家相比，我国在民生领域提供的信息化服务能力仍有很大差距，民生服务系统在系统设计、系统技术、功能实用等方面，仍然不够完善，很难满足大部分用户的实用需求，同时，由于缺少合理的保障机制，系统维护也存在明显不足，系统设计初期的建设目标与实际运行效果存在明显差异。

1.3 本文的主要研究内容

本文基于某市民生服务的实际需求，设计并实现了一套民生服务监督台业务系统。该系统采用B/S模式系统架构，使用C#语言开发，运用了ASP.NET网页技术，以Microsoft Visual Studio 2010作为平台，使用SQL Server 2005作为数据库。本文设计的民生服务监督系统主要通过人工派单下发各个行政部门进行文件办理及督办，催办等日常行政监督的管理，系统是多部门用户的信息统一录入、统一派遣、反馈、统计、考核等功能，实现多用户部门异地操作管理信息，从而实现快速有效进行民事事务处理。同时，该系统充分利用计算机的简便、迅速的优点，简化信息系统的管理工作，通过信息化的管理方式实现民生服务监督台业务操作的规范化、自动化，民生服务监督台业务系统结合移动公司目前在移动化信

息技术上的平台优势，协助市政府做好民生工作，在各民生单位的配合下，让更多人民群众享受到信息化发展对生活带来的巨大便利。本文完成以下研究内容：

1. 对该市民生服务监督台的业务需求做具体的需求调研，研究如何建立行之有效、精简、适合该市需求的民生服务监督台的业务体系，提出一整套合理的解决方案。

2. 对系统开发过程中所使用的开发工具及相关理论基础进行介绍，包括B/S模式、C#、ASP.NET、Microsoft Visual Studio 2010开发平台以及SQL Server 2005数据库。通过对开发技术和工具的研究，为系统的设计与实现做好准备。

3. 根据民生服务监督台业务的要求，研究哪些功能应该由民生服务监督台业务系统完成，即系统应该具备哪些功能，对系统模块进行详细的划分，确定了系统包括系统登录、信息管理中心、来电来信管理、信件统计与评分、系统应用、系统维护六大模块。

4. 详细设计系统。重点完成了系统的设计工作，第一步先确定系统的设计思路以及建设原则，其次对系统的总体架构和网络拓扑结构进行了介绍，然后设计系统的各功能模块，最后对数据库进行设计。

5. 描述民生服务监督台业务系统核心功能模块实现，设计系统测试用例，分析系统测试结果，并且对系统的设计与开发进行了总结与展望。

1.4 本文的结构安排

论文总体划分为六章。

第一章 绪论，引入本文研究课题、国内外现状以及重点的研究内容、论文的结构及安排。

第二章是系统相关技术，主要介绍实现所使用到的技术，包括B/S模式、C#、ASP.NET、Microsoft Visual Studio 2010开发平台以及SQL Server 2005数据库，为论文的进一步研究提供技术支持。

第三章介绍系统需求，完成了平台需求分析工作，首先对系统在技术方面、经济方面和操作方面进行了可行性分析；其次对民生服务监督台业务的流程进行了调查与分析；然后详细描述系统的各功能模块，并将系统的用例做出了分析；最后详细分析系统的非功能性需求。

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.